

2024(令和6)年度第三者評価

南麻布いきいきプラザ

— 評価結果報告書 —

株式会社プレパレーション

(東京都福祉サービス第三者評価機関 認証番号:機構20-253)

港区立南麻布いきいきプラザ第三者評価結果報告書

2025 年 2 月 28 日

港区長 殿

〒 150-0002

所在地 東京都渋谷区渋谷3-8-12
渋谷第一生命ビルディング7階

評価機関名 株式会社プレパレーション

認証評価機関番号 機構20-253

電話番号 03-6427-7451

代表者氏名 岡 知己

以下のとおり評価を行いましたので報告します。

評価者養成講習修了者番号	H2001065	
	H2401030	
評価対象事業所名称	南麻布いきいきプラザ	
事業所連絡先	〒	106-0047
	所在地	東京都港区南麻布1-5-26
	Tel	03-5232-9671
事業所代表者氏名	館長 澤木香代子	
契約日	2024年6月13日	
利用者調査実施期間	2024年12月2日～2024年12月16日	
自己評価実施期間	2024年12月2日～2024年12月16日	
訪問調査日	2025年1月21日	
評価結果提出日	2025年2月28日	

◆施設概要

(1)基本情報

運営事業者名	セントラルスポーツ・東急コミュニティー共同事業体
運営方針	「0歳から一生涯の健康づくりに貢献する」という経営理念に則り運営全般に臨んでいる
開館時間と休館日	平日(祝日含)及び土曜日9:00～21:30 日曜日9:00～17:00
利用申込方法	個人登録申請、事業申込書記載、団体登録申請をWEB上若しくは館窓口にて手続き頂く
設備	貸室3部屋 敬老室・囲碁室・浴室
浴場開放時間	月・水・金 11:35～12:20 12:30～13:15 13:25～14:10 14:20～15:05 15:15～16:00

(2)運営体制

職員	常勤職員	非常勤	その他	合計
	2	8		10
職種別従業者	介護支援専門員	看護師	理学療法士	介護福祉士
		1		
	1・2級ヘルパー	言語療法士	作業療法士	栄養士・管理栄養士
	調理師	介護予防運動指導員	健康運動指導士	介護予防主任運動指導員
		2		

◆評価基準と報告書の読み方

評価基準

以下の基準に基づく5段階評価をしています。

S	協定等により定められた水準を大きく上回り、極めて積極的に行われている
A	協定等により定められた水準を上回り、積極的に行われている
B	協定等により定められた水準
C	協定等により定められた水準を下回り、改善が必要
D	協定等により定められた事項が実施されていない

報告書の読み方

I	評価項目に対する事業所の取り組みについて、小設問毎に実施状況をチェックし、実施していれば「○」、未実施であれば「●」を表示
II	講評欄に、各評価項目に対する評価機関のコメントを記載

評価項目

評点	評価項目	
	明確化された理念・基本方針等に基づき事業計画が適切に策定され、職員・利用者に周知されている	A
	施設の理念・基本方針や理念に基づいた施設像を明確化し、職員に周知している	○
	明確化された理念・基本方針・施設像に基づき適切に策定された事業計画書(取り組み内容)及び事業報告(取り組み結果)について職員に周知している	○
	明確化された理念・基本方針・施設像に基づき適切に策定された事業計画書(取り組み内容)及び事業報告(取り組み結果)について利用者に周知している	○
講評		

◆カテゴリー1 組織マネジメント

評価項目 1-1		
評点	明確化された理念・基本方針等に基づき事業計画が適切に策定され、職員・利用者に周知されている	S
	施設の理念・基本方針や理念に基づいた施設像を明確化し、職員に周知している	○
	明確化された理念・基本方針・施設像に基づき適切に策定された事業計画書(取り組み内容)及び事業報告(取り組み結果)について職員に周知している	○
	明確化された理念・基本方針・施設像に基づき適切に策定された事業計画書(取り組み内容)及び事業報告(取り組み結果)について利用者に周知している	○
講評		
法人の経営理念「0歳から一生涯の健康づくりに貢献する」に則り運営しています。施設の運営方針「利用者ファースト」に基づき、安全で安心できる施設の提供、効果が体感できる教室運営、感動を与える接遇を掲げています。これらの理念や方針は職員に入社時研修で説明するほか、法人のクレドの携帯、事務所内掲示などで明示し周知しています。さらに、館長は日頃から職員に顔を合わせて大切にしていることを直接伝えていきます。事業計画は年間日程表をもとに、単発事業計画、通年事業年間計画、介護予防事業年間計画、教室事業年間計画の4種類を事業活動ごとに作成しています。館独自の事業計画は担当職員が作成し、副館長・館長のチェックを経て統括館長から麻布地区総合支所管理課に報告しています。事業計画や事業実施報告書はグループウェアの共有フォルダで職員に周知し、館長会議で他館と情報共有しています。利用者には利用者向けの理念・基本方針を事務所に掲示し、ホームページ、リーフレット、館だよりのポスター、チラシなどで事業内容を周知しています。また、年3回の利用者懇談会でも利用者に直接説明をおこない周知に努めています。		

評価項目 1-2		
評点	管理者は、自らの役割と責任を職員に対して表明し、事業所をリードしている	S
	管理者は、自らの役割と責任を明示し職員に伝えている	○
	管理者は、自らの役割と責任に基づいて行動している	○
講評		
法人は麻布地区のいきいきプラザ5施設で足並みを揃えるため、月2回の館長会議で統括館長から館長・副館長に方針を明示し、役割と責任を確認しています。館長会議の内容は議事録にまとめ、職員にサイン確認で確実な共有をおこなっています。職員の役割と責任は、役割分担表で明示し、年度始めに説明するほか、職員に配付と事務所掲示、共有フォルダでいつでも閲覧できるようにしています。各役割の進行状況は館長が随時確認し、進んでいなければ役割分担のブラッシュアップをおこなっています。業務マニュアルは「オリジナルマニュアル」と呼ばれ、法人のフォーマットをもとに館長が起案、副館長が作成、館長が審査し、統括館長が承認する仕組みがあり、指示に従って更新しています。マニュアルや必要情報等は全て共有フォルダで保管し、職員に確認を促しています。さらに法人のe-ラーニング研修や毎月の支部内研修、法人のクレドの携帯、毎日の朝礼での接客10大用語の唱和、目標の事務所内掲示など多様な方法で職員の役割と責任を明示してに基づいた行動を促進しています。		

評価項目 1-3		
評点	遵守すべき法令等を正しく理解するための取り組みが行われている	S
	施設の職員として、守るべき法・規範・倫理(個人の尊厳)・条例等を明示している	○
	全職員に対して、守るべき法・規範・倫理(個人の尊厳)・条例等の理解が深まるように取り組んでいる	○
講評		
施設では、指定管理者として基本協定書や各種条例等の確認を徹底し、それらに基づいた年間計画を作成して全て共有フォルダで職員がいつでも閲覧できるようにしています。入職時には雇用契約書と個人情報保護に関する誓約書にサインを求め、入社時研修のe-ラーニングで各種マニュアルや社員心得を用いて法令遵守の周知を図っています。就業規則や個人情報保護規程は共有フォルダで全職員がいつでも閲覧可能な状態にしています。毎年5月に全職員を対象にコンプライアンス研修をe-ラーニングで実施し、確認テストで理解度を確認しています。研修内容には、コンプライアンス基本規程、内部通報規程、リスク管理規程、情報システムセキュリティ管理規程を含み、遵守すべき事項を明示して定期的な確認をする仕組みがあります。館長は、職員に朝礼時や個別で適宜注意喚起をおこない、日常的にコンプライアンス意識の向上に取り組んでいます。さらに、港区から提供される個人情報保護に関する動画研修も活用して職員の理解を深めています。		

◆カテゴリー2 安全管理・危機管理

評価項目 2-1		
評点	緊急時・災害時における利用者の安全確保のための体制整備・取り組みが行われている	S
	緊急時・災害時における利用者の安全を確保するため、対応手順やマニュアルを作成し、協定書等のとりの体制整備・取り組みが行われている	○
	利用者の安全の確保・向上を図るため、関係機関との連携や施設内の役割分担を明示している	○
	事故発生時の連絡体制を整備すると共に、事故の発生原因・要因を分析し、再発防止に取り組んでいる	○
講評		
建物全体の避難訓練を年2回実施し、緊急時の安全確保のための体制を確認しています。避難経路は利用者が使用する各部屋や廊下の目につきやすい場所に掲示しています。AEDを事務所前に設置し、毎月の心肺蘇生法研修では、ダミー人形を使用した心肺蘇生法ロールプレイングとAEDの使用方法的確認して、事故・災害時に適切な対応が出来るよう定期的な研修・訓練を実施しています。重度事故発生時の対応や連絡体制、災害対策本部の体制を事務所掲示しています。緊急連絡体制は区と協議して決定し、5館共通の連絡網を共有フォルダで確認・周知しています。法人の書式「クラブ応急・事後処理シート」でインシデント事例を共有し、港区の書式「事件・事故等危機情報連絡票」を用いて事故報告と対策検討をおこない、館長会議と共有フォルダで報告と再発防止対策の共有をしています。「震災発生時の行動マニュアル」は館長が法人の雛形をもとに施設に合わせて作成して、共有フォルダで職員に周知し、年2回の避難訓練時に確認と見直しを実施しています。また、警察署の協力のもと女性のための防犯訓練を実施しています。さらに、施設全体会議では、施設全体の安全共有事項の確認や情報交換を定期的におこなっています。		

評価項目 2-2		
評点	施設・設備の安全点検・保守管理等が適切に行われている	S
	協定書等に応じた日常保守管理及び定期点検が適切に行われている	○
	利用者の安全性に配慮した施設内環境の整備に取り組んでいる	○
	利用者が直接使用する器具・備品等で安全性に関わる損傷等がないか確認を行っている	○
講評		
施設では、安全点検と保守管理のため、職員による定時施設内巡回を実施するほか、法人の基準項目をもとに館長が各施設の設備に合わせて作成した始業点検シート、終業点検シートを用いて日々の点検をおこなっています。また、施設設備担当である共同事業体の職員が、施設全体を巡回して施設・設備の安全点検および保守管理をおこなっています。毎月、施設会議として共同事業体の会議を開催し、現状の共有や対策、予定を協議しています。安全性に関わる修繕や改善については、「不具合発見、解決ボード」と「施設修繕及び改善報告書」を活用して全職員で情報共有を図っています。「施設修繕及び改善報告書」では、改善前と改善後の写真を添付してデータで保存しています。利用者の安心・安全を常に意識して施設の改善、改修を計画・実施し、安全性に配慮した施設内環境の整備に努めています。		

◆カテゴリー3 情報の保護・共有

評価項目 3-1		
評点	個人情報保護・情報公開が適切に行われている	S
	情報の重要性や機密性を踏まえ、アクセス権限を設定している	○
	施設で扱っている個人情報の利用目的を明示している	○
	個人情報の保護に関する規程を明示している	○
	情報開示請求に対する対応方法を明示している	○
講評		
施設では法人共通のISO規格に準じた利用者の個人情報の適切な管理に努め、パソコンや個人情報ファイルにはパスワードを設定し、定期的に変更しています。機密性の高い情報へのアクセス権限を担当者、統括館長、館長に限定し、パソコンと共有フォルダにも権限設定をおこなっています。書類作成時には利用者の氏名は記載せず、複数名の場合はイニシャルで識別することで、個人情報を最小限に抑える細心の注意を払っています。個人情報等の取り扱いに関するマニュアルとして、個人情報保護規程を共有フォルダとe-ラーニングで職員がいつでも確認できるようにしています。管理規程に基づき重要書類は施錠管理し、廃棄時はシュレッダーで廃棄しています。利用者に対しては、各事業申込用紙に個人情報の利用目的を明示し、事務所前の掲示板に「ご利用者の個人情報取扱いについて」を掲示して周知を図っています。		

評価項目 3-2		
評点	職員間での情報の共有を行っている	S
	情報の目的・用途に沿って、共有されるべき業務に関する情報や知識が漏れなく関係者間でコミュニケーション等を通して共有されている	○
	情報共有の手順・方法が標準化・マニュアル化され、関係者間で周知され、仕組みとして確実に運用管理されている	○
講評		
施設では主に館長から職員に直接顔を合わせて伝達や情報共有をおこなっているほか、伝達ノートでのサイン確認することで必要な情報を職員間で共有しています。各事業参加者名簿は書類とデータの両方で管理し、パソコンはアクセス権限を設けて管理しています。館長会議での決定事項は議事録で共有し、朝礼や伝達ノートのサイン確認をすることで職員に漏れなく周知しています。情報共有の手順・方法は「オリジナルマニュアル」内で明示し、共有フォルダ内で全職員が確認できるようになっています。社内メールは必要に応じて都度発信し、全職員が閲覧できる仕組みを整えています。館長会議の議事録や、統括館長が出席する港区の会議、介護予防事業部会議の議事録も共有フォルダで職員に共有しています。重要書類は事務所内でのみ閲覧可能とし、閲覧後の返却場所の共有や保管棚の施錠管理を徹底しています。		

◆カテゴリー4 地域との交流・連携

評価項目 4-1		
評点	地域との関係が適切に確保されている	S
	地域との情報交換・情報共有に努め、相互理解を促進している	○
	施設の機能や専門性を活かし、地域と協力・協働する関係を築いている	○
講評		
集会室では、介護予防教室や館事業を開催し、施設の機能や専門性を活かして、地域との協力や協働の関係を築いています。高齢者が気軽に立ち寄れる場所として、「ふれあい・憩い」と「いきがい・自己啓発」の場を提供する地域サロンとして、「ちょこっと立ち寄りカフェ」に協力しています。実施情報は、ホームページや広報みなど、館だよりなどを通じて積極的に発信し、地域の高齢者が気軽に参加できるような環境づくりを推進しています。さらに、町内会や老人会が主催するイベントにおいては、施設内の貸室を提供し、総会や定期会合を実施しています。これにより、地域住民とのつながりを深め、協力体制の強化に努めています。また、麻布地区のリーダーやサポーターが立ち上げた自主グループの活動を支援することで、地域交流の場を設けています。これにより、高齢者や障がい者、子育て世代など、地域に住む人々が出会い交流し、顔の見える関係を構築することで、社会的孤立を防止する取り組みをおこなっています。そのほか、高齢者相談センターと密接に連携し、見守りが必要な利用者への支援を橋渡ししています。施設利用者の中で特に支援が必要と判断した場合には、館長が迅速に高齢者相談センターへ連絡し、適切な支援へとつなげています。		

評価項目 4-2		
評点	関係機関との連携が確保されている	S
地域の関係機関のネットワークに参画し、情報交換や共通課題について協働して取り組む体制を整えている		O
講評		
統括館長が毎月港区いきいきプラザ連絡会に参加し、各地区の統括館長や指導長と情報交換をおこないつながりながら共通課題について話し合いを進めています。また、介護予防会議には担当者が定期的に出席し、介護予防事業の継続的な実施と新規プログラムの開催に向けた取り組みを推進することで、高齢者の健康維持に努めています。さらに、ありすいきいきプラザの職員が高齢者相談センターとの会議を通じて見守りが必要な施設利用者の情報を共有し、適切な支援を提供するための連携を強化しています。また、統括館長が参加する地域包括支援会議では、消防署・警察署・民生委員・社会福祉協議会などの様々な関係機関と協力し、地域全体の福祉向上を目指しています。このような連携のもと、施設では地域住民に対して包括的で質の高い支援をおこなっています。さらに、施設には在宅サービスセンター・シルバー人材センター・高齢者相談センターが併設されており、これらの施設と連携して定期的に4館で会議を実施し、施設の設備やイベント情報の共有を図るとともに、見守りが必要な利用者の情報交換をおこなっています。施設内外の様々な関係機関との連携を強化し、情報交換や共通課題の解決に向けた協働を進める体制を構築しながら、地域住民に寄り添った支援を実現し、住民一人ひとりの生活を支える福祉サービスの提供を目指しています。		

評価項目 4-3		
評点	地域の情報を収集し、地域の福祉向上のための取り組みを行っている	S
地域の福祉ニーズについて情報を収集し、地域の福祉向上のための取り組みを行っている		O
講評		
施設では、港区の事業である「ちょこっと立ち寄りカフェ」の開催に協力し、毎月施設の場所提供を通じて地域住民が気軽に集まれる場を提供しています。また、近隣の保育園と交流を深め、毎年の演芸会では保育園の園児が施設を訪問し、歌の披露や施設の貸室を利用し、発声練習をするほか、敬老の日のお祝いとともに楽しみ、ほのぼの作品展では園児が作った製作物を展示するなど、世代間交流を積極的に推進しています。さらに、館長は地域の防災協議会に積極的に参加し、防災活動を通じて地域の福祉向上に向けた取り組みをおこなっています。そのほか、施設では利用者懇談会を年3回開催し、地域住民や利用者からの要望を収集し、その実現に向けて職員が積極的に取り組んでいます。また、施設職員は事業開催中に巡回し、利用者との対話を通じて意見を直接聞く機会を設けることで、個別の要望にも柔軟に対応する体制を整えています。施設ではより良い福祉サービスの提供を目指し、地域社会に貢献することを目指しています。		

◆カテゴリ5 サービスの実施・向上

評価項目 5-1		
評点	協定書、事業計画で定めた通り事業実施がされている	S
	協定書や事業計画の実現に向けて計画的に取り組んでいる	○
	事業計画等の進捗状況に関する記録を保管し、担当職員が代わっても事業が継続できるようにしている	○
	計画推進に当たり、進捗状況を確認し、必要に応じて見直しをしている	○
講評		
事業の実施にあたり、基本協定書や事業計画にもとづき、計画的かつ継続的に事業を進めています。年間事業計画は、通年事業計画、単発事業計画、介護予防事業、教室事業の4種類を策定し、それぞれの進捗状況を随時確認しながら運営を進めています。また、港区の書式に対応した事業計画書や実施報告書を毎月作成し、提出することで透明性のある運営をおこなっています。さらに、利用者のニーズや利用率を定期的に分析し、需要の高い事業に対しては定員や開催回数を増やすなど、柔軟な対応を実施しています。施設では、エアロビクスのニーズが高いため、新たにエアロビクスの事業を立ち上げるとともに、利用希望者の増加に応じて定員を拡大する取り組みをおこないました。そのほか、利用者懇談会の開催や日々のコミュニケーションを通じて利用者の声を収集し、それをもとに事業の進捗状況を把握すると同時に、新たな取り組みの検討も進めています。計画の進捗や利用者のニーズを定期的に分析し、運営方針である「利用者ファースト」の実現を目指して、質の高い福祉サービスの提供に努めています。		

評価項目 5-2		
評点	意見・苦情の受付・対応が適切になされている	S
	苦情解決制度を利用できることや事業者以外の相談先を遠慮なく利用できることを、利用者に伝えている	○
	利用者一人ひとりの意見・要望・苦情に対する解決に取り組んでいる	○
講評		
利用者の意見や苦情に真摯に対応し、信頼関係を構築することを大切にしています。利用者がバイタルを測定する場所に意見箱を設置し、寄せられた意見については、意見箱や利用者から直接聴いた意見も含め、インフォメーションに意見と回答を掲示することで、対応の透明性を確保しています。また、施設の入り口に港区の広聴制度の案内を設置し、ラベルを貼ることで利用者がわかりやすい工夫をしています。この仕組みにより、職員に直接伝えにくい内容についても港区の担当部署に意見を届けられる環境を周知しています。さらに、利用者懇談会を年3回実施し、意見交換を通じて利用者の声を積極的に取り入れる取り組みをおこなっています。これに加えて、事業実施中の巡回や日常のコミュニケーションを通じて職員が利用者一人ひとりの意見に耳を傾け、迅速に解決に向けた対応をおこなっています。施設では、利用者が安心してサービスを利用できる環境を整備し、より良い施設運営を目指しています。		

評価項目 5-3		
評点	利用者懇談会・利用者アンケート等により利用者意向を収集・把握・分析し、サービス向上への活用に取り組んでいる	S
	利用者アンケートなど、施設側からの働きかけにより利用者の意向を把握することに取り組んでいる	○
	施設において利用者主体(本位)を実現する仕組みや取り組みがある	○
講評		
提供しているサービスについて、事業終了時に利用者アンケートを実施し、集計結果をもとに利用者の要望や課題を把握しています。このアンケート結果は館長会議で協議され、指導長や指導担当へ共有することで具体的な改善策を検討しています。また、施設全体の利用者アンケートを毎年実施し、麻布地区の5施設全体で寄せられた意見を総合的に分析し、その結果をもとにサービスの向上を図っています。さらに、利用者懇談会で寄せられた意見や日常のやり取りを通じて得られた要望を踏まえ、講座や教室の開催を推進することで、利用者主体のサービスを実現しています。特に、施設ではフレイル予防や地域との交流に力を入れており、利用者の声を聴きながら「苔玉アート教室」や「麻布地区交流フェスティバル」、「クリスマスリース作り」、「顔ヨガ」などの事業を積極的に開催しています。利用者の声や様々な取り組みを通じて、施設が掲げる目標である「現在価値の再強化による顧客満足度の向上」の実現を目指し、利用者が主体的に利用できる施設運営を進めています。		

評価項目 5-4		
評点	利用者に対して公正・公平・丁寧に対応している	S
	利用者に対して公正・公平・丁寧に対応するために、接遇方針を明示している	○
	接遇方針に基づく利用者対応が行えるよう、教育・訓練や職員間での相互チェック等に取り組んでいる	○
講評		
「0歳から一生涯の健康づくりに貢献する」という経営理念と、「高齢者のレクリエーション・学習」「介護予防・健康づくり」「区民の交流・コミュニティ」の場を提供する基本方針にもとづき、法人独自のオリジナルマニュアルを活用して運営をおこなっています。また、毎日始業前の朝礼では、接客10大用語を日々唱和し、利用者対応の基本を全職員で共有しています。さらに、研修を通じて接客力の向上を図り、クレーム対応研修や新規採用職員向けの入社時研修、OJTを実施することで、職員全体の接遇力向上に努めています。そのほか、経営理念やサービスの基本を記載した法人のクレドを職員が常に携帯し、日常業務の中で利用者対応に反映できるようにしています。施設では、マニュアルや研修を継続的におこない、公正で公平かつ丁寧な対応を通じて、利用者に安心と満足を提供することを目指しています。		

評価項目 5-5		
評点	効果的に広報・PR活動を実施している	S
	地域住民や利用者等が入手できる媒体で、施設の情報を提供している	○
	地域住民や利用者等の特性を考慮して、提供する情報の表記や内容を分かりやすいものになっている	○
	施設の情報を行政や関係機関等に提供している	○
講評		
広報やPR活動については、ホームページを活用して実施事業やイベント情報、健康に関する情報を発信しているほか、2025年度以降はSNSを活用して、施設のイベント情報や健康情報などをさらに広く発信する計画を検討しています。また、広報みなとや館だよりに事業開催情報を掲載し、利用者にわかりやすく伝える工夫をおこなっています。館だよりは、麻布地区いきいきプラザの5館に配付するだけでなく、近隣の他地区いきいきプラザにも要望に応じて設置しています。さらに、介護予防総合センターや行政機関にも配布することで、地域住民が必要な情報を収集しやすい環境づくりを推進しています。南麻布いきいきプラザの1階には麻布地区いきいきプラザ全館の資料を配架しており、併設している在宅サービスセンター、シルバー人材センター、高齢者相談センターの資料も併せて配架することで、利用者が必要な情報を一箇所で得られる仕組みを整えています。また、各併設施設にも南麻布いきいきプラザの資料を配架し、様々な地域住民に広く周知を図っています。視力の低下に配慮した字体やフォントを使用した案内を館内に掲示し、高齢者を含むすべての利用者が情報をわかりやすく得られるよう工夫しているほか、麻布地区交流フェスティバルでは参加者370名中約170名が利用者以外の地域住民であり、施設の取り組みを広く知ってもらう機会につながっています。		

◆カテゴリー6 人材の確保・育成

評価項目 6-1		
評点	サービス実現に必要な人員体制が確保されている	S
	施設が必要とする人材を踏まえた採用を行っている	○
	明確化された理念・基本方針・施設像を実現するため、施設の特性を踏まえた人事制度になっている	○
	職員の意識を把握し、やる気と働き甲斐の向上に取り組んでいる	○
講評		
施設では、サービス実現に必要な人員体制の確保として、介護予防運動指導員、看護師、健康運動指導士の採用をおこなっています。特に介護予防運動指導員の有資格者を館長、副館長に選任しています。常勤職員の採用は法人がおこない、非常勤職員は施設で採用しています。職員の意向の把握と働きがいの向上のため、年2回の個人面談と必要に応じた随時面談の実施、年1回の自己申告書制度を導入しています。また、法人全体で毎年従業員満足度アンケートとストレスチェックを実施しています。館長と副館長は積極的に職員とコミュニケーションをとり、体調などの様子をチェックするほか、職員からの提案の採用や利用者から褒められたことを積極的に伝え、やりがいの向上に努めています。法人は人事相談窓口を設置し、職員が個人的な相談をできる体制を整備しています。福利厚生として関係施設利用の無料化や保養施設利用の優遇制度、慰安会の実施などで、勤労意欲の向上に取り組んでいます。		

評価項目 6-2		
評点	職員の教育・研修等により、職員の質の向上に取り組んでいる	A
	施設の人材育成計画に基づき、職員一人ひとりの能力向上に関する希望を反映させた個人別育成(研修)計画を策定している	○
	施設の目標や課題を達成するため、職員全体で取り組む勉強会や検討会を実施している	○
	手引書等を整備し、施設業務の標準化を図るための取り組みをしている	○
	利用者へのサービス向上を目指し、職員が工夫・改善したサービス事例などをもとに、基本事項や手順等の改善に取り組んでいる	○
講評		
施設では、法人の人材育成計画「ビジネスアスリートシステム」を導入し、毎月支部内研修として実施するeラーニング研修、応急手当研修、OJTを含めた研修システムを運用しています。法人は正規職員に対して役職ごとや階層別の研修など教育体系を整備し、非正規職員に対してはA～C級レセプション育成カリキュラム・チェック表と資格認定状況表を用意して個人別育成計画として処遇にも対応させています。毎月の館長会議では統括館長が研修を実施し、館長は研修テキストを通じて職員に研修内容を共有しています。また、港区提供の動画研修も全職員が閲覧しているほか、外部の介護予防運動指導員資格取得や介護予防サポーター養成講座などへの参加も促進しています。館長は気になることがあった際には随時接客研修を実施して、利用者への挨拶や接遇マナーなどについて、より強化する取り組みがあります。施設全体としては、年度ごとに法人全体での目標を定めたISOクラブ実行目標達成評価表を用いて支部内研修の目標と実施内容、実施時期、評価方法を定め、数値で具体的な確認をおこない目標達成を目指す仕組みがあります。また、業務標準化のため、法人の雛形をもとに各施設独自のオリジナルマニュアルを作成して職員に共有しています。		

◆カテゴリー7 会計処理

評価項目 7-1		
評点	適切に経費の執行がなされている	S
	経理の管理体制を築き、適切に経費の執行がなされている	○
	経費の執行等の適切な経理書類を作成し、経理と出納の相互牽制の仕組みを設けている	○
講評		
施設では、適切な経費執行のために法人独自の経理処理システムを導入し、経理データと連動した自動計算執行表を作成・活用することで、効率的な経理管理体制を構築しています。施設内での経費の執行権限は館長にあり、職員は共有フォルダで経費執行について確認ができる仕組みがあるほか、法人の経理処理システムと連動させることで、予算の執行状況をオンラインで法人がリアルタイムで確認できる体制を整えており、経理と出納の相互牽制可能な仕組みを整備して経理の透明化を図っています。会計報告は、法人には毎月、支払一覧表、支払経費報告書で報告し、港区には毎月は収納状況報告書、四半期ごとに予算執行表で報告をおこなっています。必要な会計書類は必要に応じて開示できるようにしており、透明性の確保に努めています。		

◆特に力を入れている取り組み

事業者が特に力を入れている取り組み①	
タイトル①	効果が体感できる事業運営に力を入れ、専門資格を有した職員と、データに裏付けられた科学的なプログラムを実践しています
内容①	施設では、効果が体感できる事業運営を目指し、専門資格を有した人材の活用やプログラムの開発に力を入れています。教室を担当する講師は全員、介護予防運動指導員の資格を有しており、そのほかにも作業療法士や健康運動指導士が講師を務めることで、多様な専門性を活かした事業を展開しています。また、看護師が常駐する体制を整え、利用者の相談に対しても専門的な視点で丁寧に対応しています。本社には介護予防サポーターを配置し、施設の視察や支援、指導長や担当者との合同会議を通じて、指導状況や地域の課題を確認し、地域間での情報共有や連携を強化しています。さらに、スポーツ研究所を持つ本部では、データに裏付けられた科学的なプログラムを開発し、全地区に提供しています。これらの取り組みを通じて、利用者が実際に効果を感じられる教室運営を実現し、健康で豊かな生活を支える場としての役割を果たしています。
事業者が特に力を入れている取り組み②	
タイトル②	利用者に「感動を与える接遇」に力を入れ、職員一人ひとりが「ありがとう」と感謝してもらえる接遇を目指しています
内容②	利用者に「感動を与える接遇」を提供することを目標に掲げ、接遇の質向上に力を入れています。利用者の要望や希望を丁寧に聞き出すことを重視し、利用者ファーストの姿勢で接遇を実践しています。職員は始業前に接客10大用語を唱和し、基本的な応対を確認することで、常に一貫した接客を提供できるよう努めています。また、経営理念や接遇の指針を記載した法人のクレドを携帯し、日常業務の中で実践することで、利用者に寄り添う接遇を心がけています。さらに、日々のコミュニケーションや事業中の巡回を通じて利用者の声を直接聞き取り、利用者懇談会や各種アンケートで寄せられた意見をサービス運営に反映しています。職員一人ひとりが「ありがとう」と感謝の言葉をいただける接遇を目指して努力を続けており、利用者が安心して施設を利用できる環境づくりに取り組んでいます。
事業者が特に力を入れている取り組み③	
タイトル③	安心・安全を常に意識して施設の改善、改修を計画・実施し、緊急時における利用者の安全確保のための体制整備をおこなっています
内容③	施設では、「安全で安心できる施設の提供」を運営方針に掲げ、麻布地区内5施設の館長・副館長が連携して組織全体で安全対策について情報共有や対応策を検討する仕組みがあります。日々の始業・終業点検、職員及び施設設備担当職員の定時巡回など、施設・設備の安全点検及び保守管理をおこなっています。修繕が必要な箇所は「不具合発見、解決ボード」と「施設修繕及び改善報告書」を活用して全職員で情報共有を図っています。館長はエレベーターに関する専門知識を習得するため、港区が指定する外部研修に参加しています。支部内研修では、エレベーター異常発生時の対応研修や、心肺蘇生法研修を実施し、全職員で緊急時の対応を確認しているほか、職員休憩室にダミー人形などを設置して、いつでも練習できるようにしています。さらに、警察署の協力のもと女性のための防犯訓練も実施しています。運動講座では指導員以外に看護師を配置し、より高い安全性を確保しています。施設面では、アルコール除菌や空気清浄機の設置、施設全体への抗菌コーティング施工をおこない清潔で安心な環境の提供に努めています。また、施設全体会議である3館会議に参加し、施設全体の安全共有事項の確認や情報交換を定期的におこなっています。

◆全体評価

特に良いと思う点	
タイトル①	様々なプログラムやイベントをとおしてフレイルや引きこもり予防に対して積極的な取り組みをおこなっています
内容①	施設では、約25種類の介護予防プログラムを提供しており、理学療法士や健康運動指導士、そのほか専門の講師が運動系から文化系まで幅広いプログラムを実施しています。様々な取り組みを通じて、フレイルや引きこもり予防に積極的に取り組んでいます。また、定期プログラムに加えて、「苔玉アート教室」や「クリスマスリース作り」、「顔ヨガ」などのイベントを開催し、創作活動や表情筋トレーニングを取り入れることで、手先や口腔内の筋肉を動かし、フレイル予防への効果を高めています。さらに、地域交流フェスティバルでは370名の参加者が集まり、測定会や嗅覚トレーニング、AKY生バンドの演奏、模擬店など多彩なプログラムを楽しむことで、利用者のみならず、多くの地域住民が参加し、多世代交流を促進しています。施設では、さまざまなプログラムやイベントを通して、高齢者の引きこもり予防に大きく貢献しています。
タイトル②	広々とした入浴施設を活用し、利用者が快適で満足度の高い癒しを得られる場を提供しています
内容②	施設では、麻布地区いきいきプラザ内でも特に広々とした入浴施設を活用し、利用者に癒しの提供をおこなっています。この入浴施設では、季節ごとの特別なイベントとしてゆず風呂や変わり湯などを実施し、利用者が季節感を楽しみながら心身ともにリラックスできる時間を提供しています。また、設備面だけでなく快適な空間づくりにも力を入れており、風呂の温度や衛生管理を細やかにおこなうとともに、脱衣所の温度管理にも配慮することで、入浴の前後にゆったりと過ごせる環境を整えています。さらに、入浴時間中にはフィーリング音楽を流し、五感を通じた癒しを意識した取り組みを進めています。施設では利用者にとって心地よい癒しの場を提供し、日常生活の中でリフレッシュできる大切な時間を支えています。

さらなる充実が望まれる点	
タイトル①	感動を与える接遇とアットホームな雰囲気づくりを目指し、接客力と対応力のさらなる向上への取り組みに期待します
内容①	施設では運営方針にある「感動を与える接遇」を目指し、接客力の向上に特に力を入れて取り組んでいます。利用者が主に高齢であることから、案内一つにとっても口頭だけの案内ではなく、一緒に目的の場所へ誘導して案内するなど、より一層の寄り添う対応を心がけています。館長は職員の接遇で気になった点を随時指導し、定期的な支部内研修に加えて接客研修を施設独自に適時おこなっています。特に、スタッフが自ら考え行動する力を育成することで、接客力の向上につなげる取り組みに注力しています。継続的な目標として、全スタッフが高いレベルの接客を実践できるよう、応用力と対応力の向上を図り、ウェルカム感のあるアットホームな雰囲気づくりに努めています。利用者により快適なサービスを提供し、施設の質の向上を目指すさらなる取り組みに期待します。
タイトル②	新規利用者増加を図るため、世代に合わせたプログラム開発と効果的な広報活動のさらなる推進に期待します
内容②	施設では、教室参加者の延べ人数は増加傾向にありますが、さらなる新規利用者の獲得に向けた様々な取り組みを実施しています。新規利用者獲得の手段として既存利用者からの口コミを重視し、プログラムの魅力向上に努めています。一例として、50～60代の将来的な利用者を見据え、この世代が若い頃に流行した講座を実施したところ、特にエアロビクス教室は新規利用者獲得の効果的な手段となっており、定員数を増員するほど人気の教室となっています。また、麻布地区地域交流フェスティバルでのPR活動や、広報みなと、ホームページ等を活用した情報発信をさらに強化していく予定です。加えて、男性利用者を増やすことを課題として認識しており、プログラムの開発や情報発信方法の工夫を進める計画があります。施設の価値を高め、利用者層の拡大に向けたさらなる取り組みに期待します。